

[28-02-2020 09:54:29] [REDACTED] NCTV/NCC: \*NKC-update\*

10.2e

Vandaag werken we aan het bijeenbrengen van alle publieksinformatie en Q&A's met betrekking tot coronavirus. Redacteuren van betrokken departementen komen samen in het NKC (bij NCTV/NCC - Turfmarkt 147) om te werken aan de informatie voor verschillende doelgroepen. RIVM.nl biedt de basisinformatie over gezondheid en de aanpak. Het totale bronbestand met alle informatie wordt continu aangepast op basis van nieuwe vragen en eventuele veranderingen in de aanpak.

Online komen er twee hoofdkanalen:

- rivm.nl voor algemene vragen over gezondheid en aanpak
- rijksoverheid.nl/coronavirus voor álle overige vragen (ook voor specifieke doelgroepen als scholen, bedrijfsleven, etc.)

Vanaf vrijdagmiddag gaan we werken met één publiekstelefoonnummer (nog \*niet communiceren\*) dat gebruik maakt van bovengenoemd bronbestand. Callcenter = Cendris, zit in Leeuwarden. Vanuit NKC is er één contactpunt. Uiteraard blijven de sites als eerste kanaal gelden.

Overige betrokken organisaties blijven beschikbaar voor specifieke(re) vragen.

Vragen over de specifieke situatie (en evt. maatregelen) in Tilburg lopen via de reguliere lijnen (RIVM/GGD/lokaal gezag). Persvragen gaan direct naar de betrokken organisaties. Vragen of wie-doet-wat? Gebruik de appgroep NKC Corona.

[28-02-2020 14:10:56] [REDACTED] NCTV/NCC: \*NKC UPDATE 14.00 uur\*

10.2e

Overleg gehad met kernbezetting om 12.00 uur.

- Bij NKC loopt het proces van informatie verzamelen, Q&A opstellen en publiceren + doorsturen naar 0800-1351. Alle input (ook van veiligheidsregio's) is welkom via [REDACTED]@minjenv.nl.

10.2g

- Telefoonnummer wordt ingezet van 8.00 tot 20.00 uur, ook op zaterdag en zondag.

- Redacteuren en NKC-basisbezetting op zaterdag en zondag - vooralsnog van 10.00 tot 16.00 uur.

- Voor bekendmaking nummer worden nieuwsbericht en nieuwe banners ingezet. Ook banners voor Engelstalige website.

- Omgevingsanalyses worden gemaakt op zaterdag en zondag om 12.00 uur. Inbreng graag vanuit alle departementen naar VWS. Daarbij geldt: vragen die op korte termijn beantwoord moeten worden via het bronbestand van Q&A's: direct mailen aan [REDACTED]@minjenv.nl.

10.2g

- NKC beheert een basisbestand met alle vragen en antwoorden. Ook BZK haakt hier op aan voor informatie over voor de Rijksoverheid als werkgever

- RIVM.nl biedt basisinformatie over gezondheid, alle informatie over gevolgen voor specifieke groepen gaat via rijksoverheid.nl.

- We zetten search-campagne (tbv zoekmachines) in en willen vanmiddag een voorstel voor een online banner-campagne.
- VWS werkt aan eenvoudige informatie die kan worden ingezet om mensen handelingsperspectief te bieden op het gebied van hygiene.
- VWS komt met een kernboodschap voor de Nederlandse aanpak van het coronavirus, dat we ook online en voor 0800 kunnen gebruiken.
- Woordvoering lijkt goed te lopen, sommige departementen hebben veel vragen. Verzoek is om belangrijkste vragen (en antwoorden) ook te mailen aan [redacted]@minjenv.nl, zodat deze kunnen worden opgenomen in het bronbestand, en daarmee naar 0800 en online.
- Technische briefing Kamer (en evt. pers) nog onbekend.
- Scenario's voor (middel)lange termijn worden opgesteld, communicatie is aangehaakt.

10.2g

Vervolg:

15.00 uur IAO

16.30 uur ICCB

17.30 uur NKC-overleg

Communicatieaanpak - geactualiseerd:

We intensiveren de communicatie zonder dat we alarmeren. Als overheid communiceren we zoveel mogelijk gezamenlijk vanuit één aanpak en verhaal – met een vertaling naar specifieke doelgroepen (via departementen of uitvoeringsorganisaties). We erkennen de zorgen en vragen die er leven, en proberen zo veel mogelijk concreet handelingsperspectief te bieden. Als organisaties zelf maatregelen nemen gebaseerd op de algemene informatie (op het gebied van hygiene bijvoorbeeld), is dat op zich prima - maar we willen natuurlijk voorkomen dat maatregelen tot onnodige paniek of ongerustheid leiden.

VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle departementen kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.). Daarbij geldt: warm overdragen helpt om eigenaarschap te delen. En we vragen (koepel)organisaties om actief te vertellen over hun contact. We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.

10.2e

[28-02-2020 21:02:59] [redacted] NCTV/NCC: \*UPDATE NKC vrijdagavond 21.00 uur\*

Vandaag is er ontzettend veel werk verzet door iedereen die actief is in het NKC. De verschillende redactiecollega's van departementen waren fysiek bijeen bij het NKC om alle Q&A's te identificeren, uitzetten, beantwoorden en samen te brengen. Het totaaloverzicht vormde de basis voor het publieksinformatienummer en het complete dossier op Rijksoverheid.

We hebben naast de medische informatie [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl) nu een complete set vragen en antwoorden voor allerlei doelgroepen samengesteld die gebundeld zijn op [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus). Informatie ook in Engels beschikbaar. Sinds 13.00 uur is het publieksinformatienummer 0800 1351 geopend. Er is heel veel gebeld, in totaal zijn door de 40 medewerkers meer dan 1100 mensen beantwoord.

Vanmiddag is er interdepartementaal overlegd in het IAO en de ICCB. Vanuit Communicatie is daar verslag gedaan over de voortgang en de voorbereidingen voor het vervolg.

Een overzicht van diverse acties:

VWS werkt aan eenvoudige vertaling van het handelingsperspectief (handen wassen etc.).

Omgevingsanalyses worden ook dit komend weekend voortgezet (aanleveren 11.00 uur bij VWS, verspreiding 12.00 uur).

Het 0800-1351 nummer is in werking. Het call center heeft iedere dag een bezetting van 08.00 tot 20.00. Voor bekendmaking nummer zijn nieuwsbericht en nieuwe banners ingezet. Ook banners voor Engelstalige website. We hebben ook search-campagne (tbv zoekmachines) en een online betaalde banner-campagne ingezet.

Het NKC wordt dit weekend bezet van 8 tot 20 uur. De departementale redacteurs zijn deels fysiek deels op afstand aanwezig.

Maandag 2 maart komt een kleine kernbezetting NKC bijeen om de communicatieve implicaties voor de 7 RIVM scenario's door te spreken. Deze scenario's vormen het uitgangspunt voor de planning en aanpak op dit dossier. Of er een breed NKC-overleg wordt gevoerd, wordt later besloten.

Algemene aandachtspunten: personeel OV, kwetsbare mensen (ouderen/beperkten), en de algemene kernboodschap over de aanpak van het coronavirus in Nederland. Deze wordt nog opgepakt.

Het volgende ICCB is gepland voor woensdag- of donderdagochtend.

#### \_Actuele communicatieaanpak\_

- We intensiveren de communicatie zonder dat we alarmeren. Als overheid communiceren we zoveel mogelijk gezamenlijk vanuit één aanpak en verhaal – met een vertaling naar specifieke doelgroepen (via departementen of uitvoeringsorganisaties).
- We erkennen de zorgen en vragen die er leven, en proberen zo veel mogelijk concreet handelingsperspectief te bieden.
- Als organisaties zelf maatregelen nemen gebaseerd op de algemene informatie (op het gebied van hygiëne bijvoorbeeld), is dat op zich prima - maar we willen natuurlijk voorkomen dat maatregelen tot onnodige paniek of ongerustheid leiden.

- VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle departementen kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.).
- Daarbij geldt: warm overdragen helpt om eigenaarschap te delen (even bellen ipv naar Q&A's verwijzen).
- En we vragen (koepel)organisaties om actief te vertellen over hun contact.
- We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.

#### Uitkomsten peiling op hoofdlijnen

- Peiling 0 = uitgevoerd in weekend van 15 februari
- Peiling 1 = 26/27 februari (voor 1e patient)
- De helft van de Nederlanders is (erg) bezorgd over het nieuwe coronavirus. Daarmee is de bezorgdheid toegenomen.
- De informatiebehoefte is (licht) toegenomen, de meesten willen met name weten wat men zelf kan doen om ziek worden te voorkomen.
- Driekwart van de Nederlanders hebben voldoende vertrouwen in de overheid m.b.t. informatievoorziening en maatregelen. Dit vertrouwen is wel wat afgenomen.

## Samenvatting NKC-overleg 28 februari

Vanmiddag is het IAO en het ICCB bijeengekomen. Het NKC kwam ter voorbereiding hierop bijeen om 14.00 uur in een kernbezetting. Na het ICCB van 16.30 uur is een wrap-up NKC geweest.

Er is binnen alle communicatiedisciplines hard gewerkt en het resultaat is indrukwekkend. De verschillende redactiecollega's van departementen waren fysiek bijeen bij het NKC om alle Q&A's te identificeren, uitzetten, beantwoorden en samen te brengen. Het totaaloverzicht vormde de basis voor het publieksinformatienummer en het complete dossier op Rijksoverheid.

In alle communicatie wordt verwezen naar Rijksoverheid en RIVM voor medische informatie. VWS werkt aan eenvoudige vertaling van het handelingsperspectief (handen wassen etc.).

Omgevingsanalyses worden ook dit komend weekend voortgezet (aanleveren 11.00 uur, verspreiding 12.00 uur) en de redactiekernbezetting is aanwezig. Het 0800-1351 nummer is in werking en heeft op de piek met 40 mensen een enorme hoeveelheid vragen kunnen beantwoorden. Het call center heeft iedere dag een bezetting van 08.00 tot 20.00

De volgende afspraken zijn in wrap-up NKC gemaakt:

Het NKC wordt bezet van 8 tot 20 uur. De redactie is deels fysiek deels op afstand aanwezig.

Maandag 2 maart is er een kernbezetting NKC die inventariseert wat de communicatieve implicaties zijn voor de 7 RIVM scenario's. Deze scenario's vormen het uitgangspunt voor deplanning en aanpak op dit dossier. VWS trekt dit overleg.

Algemene aandachtspunten of uitstaande acties voor communicatie vormen personeel OV, kwetsbare mensen, en de algemene kernboodschap Nederlandse aanpak. Dit wordt nog opgepakt.

Het volgende ICCB is gepland voor woensdag- of donderdagochtend.

De afspraken met uitwerking op communicatie zijn als volgt:

### Fase 1 Containment (huidige fase)

- Doelgroepencommunicatie: Handelingsperspectief doelgroep vervoer en eventueel andere uitvoerende organisaties. Er wordt gewerkt aan Q&A's. De vragen zijn al geïnventariseerd, nog niet alle antwoorden zijn gereed.

*Termijn: dit weekend (uiterlijk 1-3) gereed*

### Fase 2 Tussen containment en pandemie

- Scenario's nagaan om te bezien welke bestuurlijke dilemma's in deze fase op ons pad kunnen komen. Hierbij uitgaan van de RIVM scenario's die er zijn mbt griep pandemie.

*Termijn: Uiterlijk woensdag 4 maart eerste integrale verkenning wat haalbare scenario's zijn.*

Primair verantwoordelijkheid JenV en VWS, maar wel samen met alle partners

### Fase 3 Pandemie

- Actualiseren van de bestaande draaiboeken (griep pandemie draaiboek) gericht op continuïteit van de zorgverlening en continuïteit van de vitale processen in het geval er een coronapandemie uitbreekt. Wat levert dit aan bestuurlijke dilemma's op

*Termijn: volgende weekend (7/8 maart)*

De onderstaande communicatie sheets zijn gedeeld in het ICCB.



## Communicatie-aanpak

- We intensiveren de communicatie zonder dat we alarmeren. Als overheid communiceren we zoveel mogelijk gezamenlijk vanuit één aanpak en verhaal – met een vertaling naar specifieke doelgroepen (via departementen of uitvoeringsorganisaties).
- We erkennen de zorgen en vragen die er leven, en proberen zo veel mogelijk concreet handelingsperspectief te bieden.
- Als organisaties zelf maatregelen nemen gebaseerd op de algemene informatie (op het gebied van hygiëne bijvoorbeeld), is dat op zich prima - maar we willen natuurlijk voorkomen dat maatregelen tot onnodige paniek of ongerustheid leiden.

13



## Communicatie-aanpak (2)

- VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle departementen kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.).
- Daarbij geldt: warm overdragen helpt om eigenaarschap te delen (even bellen ipv naar Q&A's verwijzen).
- En we vragen (koepel)organisaties om actief te vertellen over hun contact.
- We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.

14



## Communicatie: stand van zaken

- VWS komt met een kernboodschap voor de Nederlandse aanpak van het coronavirus, dat we ook online en voor 0800 kunnen gebruiken.
- Intensivering communicatie richting specifieke doelgroepen (OCW, EZK, I&W, BZK)
- Woordvoering lijkt goed te lopen, sommige departementen hebben veel vragen. Informatie wordt ook opgenomen in het bronbestand, en daarmee naar 0800 en online.
- Technische briefing Kamer (en evt. pers) nog onbekend.
- Scenario's voor (middel)lange termijn worden opgesteld, communicatie is aangehaakt.
- We maken diverse kosten, die later worden omgeslagen per departement.



## Communicatie: stand van zaken

- VWS komt met een kernboodschap voor de Nederlandse aanpak van het coronavirus, dat we ook online en voor 0800 kunnen gebruiken.
- Intensivering communicatie richting specifieke doelgroepen (OCW, EZK, I&W, BZK)
- Woordvoering lijkt goed te lopen, sommige departementen hebben veel vragen. Informatie wordt ook opgenomen in het bronbestand, en daarmee naar 0800 en online.
- Technische briefing Kamer (en evt. pers) nog onbekend.
- Scenario's voor (middel)lange termijn worden opgesteld, communicatie is aangehaakt.
- We maken diverse kosten, die later worden omgeslagen per departement.



## Communicatie – resultaten flitspeiling

- Peiling 0 = uitgevoerd in weekend van 15 februari
- Peiling 1 = 26/27 februari (voor 1<sup>e</sup> patient)
  
- De helft van de Nederlanders is (erg) bezorgd over het nieuwe coronavirus. Daarmee is de bezorgdheid toegenomen.
- De informatiebehoefte is (licht) toegenomen, de meesten willen met name weten wat men zelf kan doen om ziek worden te voorkomen.
- Driekwart van de Nederlanders hebben voldoende vertrouwen in de overheid m.b.t. informatievoorziening en maatregelen. Dit vertrouwen is wel wat afgenomen.